

# CUESTIONARIO **EMCA** CALIDAD PERCIBIDA

## **Servicios de Urgencias**

## **Extrahospitalarios. UME-061**

(cuestionario para el paciente)

**Subdirección General de Calidad Asistencial,  
Seguridad y Evaluación**

©Programa EMCA

Se puede reproducir total o parcialmente por cualquier medio electrónico o mecánico, por fotocopia, grabación u otro sistema de reproducción de la información, con el permiso por escrito de los titulares del Copyright.


Buenos días/tardes/noches, mi nombre es XXXXXX y llamo de parte de la Subdirección de Calidad del Servicio Murciano de Salud.

Quisiéramos hablar con D/Dña.....?

a) *No se puede poner o no nos puede atender en ese momento*

¿Le puedo llamar más tarde?

No, por:

- Fallecimiento / muy enfermo / ingresado. Fin del contacto → Lo siento mucho, no le molesto más.
- Otras causas: **menor de edad** 
- Cualquier otra causa leve o no nos puede atender en ese momento.

¿Le puedo llamar en otro momento? No → Disculpe las molestias. Gracias por su atención.

¿Le puedo llamar en otro momento? Si → Concertar nueva hora de la llamada.

b) *Está al teléfono o van a buscarlo/a y se pone al teléfono.*

Encantado/a de saludarle. El Servicio Murciano de Salud está realizando una encuesta para recoger la opinión de los pacientes que han sido atendidos por el personal de los Servicios de Urgencias del 061 para mejorar la atención prestada.

¿Nos puede confirmar que usted fue atendido por el 061 el día.....?

- Sí 

- No. Fin del contacto → Disculpemos, nuestra información no era correcta. Gracias por su atención.



Quisiéramos, si no le importa, hacerle unas preguntas sobre la **atención recibida**. Solo le llevará unos minutos.

- Sí 

- No. Fin del contacto → Disculpe las molestias. Gracias por su atención.



Gracias por atenderme.

*Su identidad y sus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial y exclusivamente para la mejora de la atención a los pacientes que acuden al Servicio Murciano de Salud. Por motivos de calidad su llamada va a ser grabada. Toda la información será tratada en base a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.*

Para cada pregunta le leeré varias opciones para que usted seleccione la que mejor se ajuste a lo ocurrido. ¿Le parece bien que comencemos?



En este caso ¿podríamos hablar con la persona que le acompañó en todo momento mientras fue atendido por el 061? ¿Es usted?

- No

a) ¿Me puede pasar con esa persona? (o si no está en esa casa pedimos su nombre y número de teléfono para llamarle después)

- No. Fin del contacto → Disculpe las molestias, gracias por su atención.

- Sí

- Sí:

Quisiéramos, si no le importa, hacerle unas preguntas sobre la **atención que recibió.....**(indagar si se trata de ¿su madre/padre, su mujer, su hijo/a?, su amiga/o, su familiar? Para utilizarlo posteriormente al realizar el cuestionario).

¿Le parece bien?

- No. Fin del contacto → Disculpe las molestias, gracias por su atención.

- Sí:

Gracias por atenderme ¿Me dice por favor su nombre para poder dirigirme a usted?



Encantado/a de saludarle. **El Servicio Murciano de Salud está realizando una encuesta para recoger la opinión de los pacientes que han sido atendidos por el personal de los S. Urgencias del 061.**

¿Podría contestarnos usted en su lugar?

- No. Fin del contacto → Disculpe las molestias, gracias por su atención.

- Sí:

Gracias por atenderme ¿Me dice por favor su nombre para poder dirigirme a usted?

*Su identidad y sus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial y exclusivamente para la mejora de la atención a los pacientes que acuden al Servicio Murciano de Salud. Por motivos de calidad su llamada va a ser grabada. Toda la información será tratada en base a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.*

Para cada pregunta le leeré varias opciones para que usted seleccione la que mejor se ajuste a lo ocurrido.

¿Le parece bien que comencemos?

**Si la persona entrevistada manifiesta dudas sobre motivo/finalidad/responsable de la encuesta u otra cuestión se le facilitarán los números de teléfono de la Subdirección General de Calidad Asistencial, Seguridad y Evaluación del SMS con los que puede contactar en horario de 9 a 14 horas: 968226500 / 968226501.**

En una puntuación de 0 a 10, donde 0 es muy insatisfecho/a y 10 es muy satisfecho/a, díganos por favor, cómo valora su satisfacción con los siguientes aspectos de la atención recibida:

1. Teniendo en cuenta el motivo de su urgencia, ¿cómo de satisfecho/a está con el **tiempo que tuvo que esperar** desde que llamaron hasta que llegó el equipo del 061 a donde estaba usted?

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

Muy Insatisfecho/a

Muy Satisfecho/a

2. Generalmente decimos que alguien es un buen profesional cuando hace bien su trabajo. Respecto a la atención que recibió, ¿cómo valora usted la **profesionalidad del equipo sanitario** que le atendió?

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

Muy Insatisfecho/a

Muy Satisfecho/a

3. ¿Cómo valora la **información sobre su salud** que le facilitó el equipo sanitario durante la actuación?

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

Muy Insatisfecho/a

Muy Satisfecho/a

4. Si entendemos como trato el respeto y la amabilidad con la que se dirigían a usted y el interés que pusieron ante sus palabras, ¿cómo valora el **trato** recibido por el equipo?

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

Muy Insatisfecho/a

Muy Satisfecho/a

5. Si entendemos como intimidad que le tapen de forma que no quede expuesto/a a la mirada de los demás o que hablen con usted o su familia sin que haya otras personas delante. ¿Cómo valora el respeto que han tenido de su **intimidad** durante su atención y/o traslado?

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

Muy Insatisfecho/a

Muy Satisfecho/a

6. ¿Durante el proceso de atención fue **trasladado/a** a un hospital o centro de salud?

Si → Pasar a P7

No → Pasar a P10

7. ¿Cómo valora la atención recibida durante el traslado al centro donde le llevaron para ser atendido/a?

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

Muy Insatisfecho/a

Muy Satisfecho/a

8. ¿Cómo valora el equipamiento (camillas, sillas de ruedas...), utilizado para realizar la asistencia por el 061?

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

Muy Insatisfecho/a

Muy Satisfecho/a

9. ¿Cómo califica globalmente su satisfacción con la atención recibida por el 061?

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | NS/NC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-------|
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |       |

Muy Insatisfecho/a

Muy Satisfecho/a

10. Según su experiencia, si tuviera que elegir una sola cosa que el 061 debería mejorar, ¿qué elegiría?

ABIERTA \_\_\_\_\_

---

**Finalmente, y sólo con el fin de clasificar su encuesta, díganos por favor...**

11. En los últimos 12 meses, usted diría que su salud ha sido

- 5 Muy buena
- 4 Buena
- 3 Regular
- 2 Mala
- 1 Muy mala
- 99 NS/NC (no leer)

Fecha de nacimiento (no preguntar, confirmar edad)

Sexo (no preguntar)

- 1 Hombre
- 2 Mujer

12. ¿Qué estudios ha realizado o completado? Abierta (no leer opciones)

- 1 Sin estudios o estudios primarios incompletos
- 2 Estudios primarios completos
- 3 Estudios secundarios (ESO, Bachillerato)
- 4 Estudios técnicos profesionales (FP, Ciclos Formativos)
- 5 Estudios universitarios superiores
- 99 NS/NC

13. Nacionalidad (no preguntar si se conoce)

- 1 Española
- 2 Otra (especificar): \_\_\_\_\_

***Si esta encuesta no ha sido contestada por el paciente, el entrevistador debe recoger, además, la siguiente información de la persona que contesta:***

Edad

Sexo (no preguntar)

- 1 Hombre
- 2 Mujer

Estudios Abierta (no leer opciones)

- 1 Sin estudios o estudios primarios incompletos
- 2 Estudios primarios completos
- 3 Estudios secundarios (ESO, Bachillerato)
- 4 Estudios técnicos profesionales (FP, Ciclos Formativos)
- 5 Estudios universitarios superiores
- 99 NS/NC

***Muchas gracias por su tiempo y amabilidad al responder nuestras preguntas. Con sus aportaciones nos está ayudando a mejorar.***